

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang sifatnya kompleks, mencakup hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Oleh karena itu pembangunan pariwisata harus ditinjau dari berbagai aspek kehidupan. Pada hakekatnya, pembangunan pariwisata di Indonesia adalah pembangunan berkelanjutan yang tidak hanya membicarakan tentang bagaimana menjaga kemampuan kondisi alam atau yang lebih dikenal dengan *bio diversity* tanah, air dan udara, tetapi juga semua aspek kehidupan perlu dilestarikan.

Pariwisata saat ini merupakan bisnis unggulan, sebagian orang membutuhkan hiburan untuk memuaskan atau membahagiakan diri (*pleasure*) dan untuk menghabiskan waktu luang (*leisure*). Pentingnya peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi di berbagai negara sudah tidak diragukan lagi. Pariwisata yang merupakan suatu industri dalam perkembangannya juga mempengaruhi sektor-sektor industri lain disekitarnya. Pariwisata sesungguhnya telah dimulai sejak peradaban manusia, yang ditandai oleh adanya pergerakan manusia yang melakukan ziarah atau perjalanan agama lainnya. Bagi Indonesia, jejak pariwisata dapat ditelusuri kembali ke dasawarsa 1910-an, yang ditandai dengan dibentuknya VTV (*Vereeniging Toeristen Verkeer*), sebuah badan pariwisata Belanda, di Batavia. Badan pemerintah ini sekaligus juga bertindak sebagai tour operator dan travel agent, yang secara gencar mempromosikan Indonesia. Hal ini mendapatkan respon yang sangat baik, dengan meningkatnya minat masyarakat Belanda dan Eropa untuk berkunjung ke Indonesia. Sebagai suatu fenomena yang ditimbulkannya oleh perjalanan dan persinggahan manusia maka perkembangan pariwisata di suatu Daerah Tujuan Wisata (DTW) atau *tourist destination* (Khodyat, 1996 dalam Gita Amalia, 2014:1) ditentukan oleh beberapa faktor berikut ini.

1. Daya tarik wisata (*tourist attractions*).
2. Kemudahan perjalanan atau aksesibilitas ke DTW yang bersangkutan, dan

3. Sarana dan fasilitas yang diperlukan mengingat kegiatan wisata tidak hanya mencakup kegiatan-kegiatan yang bersifat rekreatif.

Daerah tujuan wisata merupakan salah satu komponen penting sumber daya pariwisata. Faktor geografi merupakan faktor penting untuk pertimbangan pengembangan kepariwisataan. Pendekatan geografi yang didasarkan pada aspek keruangan mempunyai kaitan yang erat dengan persebaran dari suatu obyek pembahasan. Pengembangan pariwisata yang menggunakan pendekatan keruangan dapat dilihat dari kedudukan obyek wisata terhadap obyek wisata yang lain, hal ini dimaksudkan untuk melihat potensi yang dimiliki obyek wisata dan adanya kemungkinan untuk dikembangkan atau berkembang (Sujali, 1989 dalam Gita Amalia, 2014:2). Potensi Daya Tarik Wisata yang dimiliki Indonesia, antara lain berupa keanekaragaman hayati, keunikan dan keaslian budaya daerah, keindahan bentang alam dan peninggalan sejarah, Pembangunan kepariwisataan diarahkan pada peningkatan sektor pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menggalakan kegiatan ekonomi termasuk kegiatan sektor lain yang terkait. Hal ini dimaksudkan agar pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan nasional dapat meningkatkan peluang kerja, pendapatan asli daerah dan penerimaan devisa negara.

Dalam Perda No.29 Tahun 2011 tentang RTRW Kabupaten Garut Tahun 2011 – 2031 sebagian wilayahnya direncanakan sebagai Kawasan Strategis Pariwisata Kabupaten (KSPK) dan sebagai Pusat Kegiatan Wilayah promosi (PKWp) adalah kawasan perkotaan yang berpotensi pada bidang tertentu dan memiliki pelayanan skala provinsi atau beberapa kabupaten serta berperan sebagai penyeimbang dalam pengembangan wilayah provinsi, berupa perkotaan Rancabuaya yang berada di Kecamatan Caringin.

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Garut 2005-2025, bahwa penguatan struktur perekonomian daerah yang dapat menjadi fokus perhatian pada pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Garut adalah bidang pariwisata. Pengembangan kepariwisataan membawa banyak manfaat dan keuntungan, oleh karena itu dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 10 Tahun 2009, dinyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan

diarahkan kepada peningkatan pariwisata menjadi sektor andalan yang mampu menggalakan kegiatan ekonomi, termasuk kegiatan sektor lain yang terkait, sehingga lapangan kerja, pendapatan masyarakat, pendapatan daerah, dan pendapatan negara serta penerimaan devisa meningkat melalui upaya pengembangan dan pendayagunaan berbagai potensi kepariwisataan nasional. Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Garut 2005-2025, bahwa penguatan struktur perekonomian daerah yang dapat menjadi fokus perhatian pada pelaksanaan pembangunan di Kabupaten Garut adalah bidang pariwisata. Terdapat dua zonasi pengembangan pariwisata yang terdiri atas sembilan Satuan Kawasan Wisata (SKW).

Tabel I.1
Zona Pengembangan Pariwisata Kabupaten Garut

| Zona Wisata | Satuan Kawasan Wisata |
|------------------------------|--|
| 1. Zona Wisata Garut Utara | SKW Cipanas SKW Cangkuang SKW Ngamplang SKW Godog SKW Kawah Darajat SKW Gunung Papandayan |
| 2. Zona Wisata Garut Selatan | SKW Pamengpeuk SKW Sancang SKW Rancabuaya |

Sumber : Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Garut 2005-2025

Pantai Rancabuaya yang terletak di desa Purbayani Kecamatan Caringin ini memiliki luas 10 ha dengan luas kawasan keseluruhan sebesar 1.524 ha. Dari seluruh area tersebut yang telah dimanfaatkan untuk pembangunan fasilitas wisata sebesar ± 2 ha.

Status kepemilikan lahan area pantai Rancabuaya adalah 70% tanah milik dan sisanya adalah tanah desa, sedangkan pengelolaannya dilakukan oleh Kompepar (Kelompok penggerak pariwisata) yang anggotanya terdiri dari masyarakat setempat.

Objek Wisata Pantai Rancabuaya merupakan suatu objek wisata alam yang memiliki daya tarik panorama alam; berupa perbukitan, sunset dan pantai, dengan adanya pengembangan wisata alam di Objek Wisata Pantai Rancabuaya diperlukan suatu lingkungan yang kondusif bagi tumbuhnya kesiapan dari

masyarakat sekitar Objek Wisata Pantai Rancabuaya untuk ikut terlibat dalam kegiatan pariwisata. Kesiapan dari masyarakat dalam kegiatan pariwisata dapat berupa keikutsertaan dalam merencanakan, membangun, mengembangkan, memantapkan, memanfaatkan potensi ekonomi dari pariwisata serta melestarikan industri pariwisata itu sendiri. Sehingga diperlukan penelitian mengenai arahan pengembangan objek wisata pantai rancabuaya guna agar menjadi lebih mantap.

1.2 Rumusan Masalah

Penataan maupun pengembangan objek dan daya tarik wisata masih belum dikatakan optimal dikarenakan fasilitas yang bersangkutan dengan objek wisata belum memadai dan tidak berfungsi dengan baik di Pantai Rancabuaya. Hal ini menjadikan wisatawan cepat bosan dan cepat meninggalkan lokasi wisata. Agar hal ini tidak terjadi maka suatu lokasi wisata harus memberikan peningkatan fasilitas pendukung yang baik untuk aktifitas para wisatawan. Sebagaimana dikemukakan oleh A.Yoeti (1990:164) sebagai berikut, ditinjau dari sudut pemasaran pariwisata, terutama dalam rangka mengembangkan produk baru, sesungguhnya suatu daerah tujuan wisata mempunyai beberapa hal yang dapat ditawarkan sehingga daya tarik wisatawan kepada pasar yang berbeda – beda. Permasalahan yang timbul di wilayah Objek Wisata Pantai Rancabuaya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi eksisting Objek Wisata Pantai Rancabuaya?
2. Bagaimana karakteristik wisatawan yang mengunjungi Objek Wisata Pantai Rancabuaya?
3. Bagaimana persepsi wisatawan terhadap tingkat kepuasan objek wisata Pantai Rancabuaya?
4. Bagaimana arahan pengembangan potensi objek wisata di Pantai Rancabuaya menurut wisatawan?

1.3 Tujuan Dan Sasaran

1.3.1 Tujuan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah terarahnya pengembangan indikator penentu objek daya tarik wisata yang diperlukan untuk mengetahui kepuasan dari

persepsi wisatawan terhadap Objek Wisata Pantai Rancabuaya dan tingkat kepentingan untuk pengembangan.

1.3.2 Sasaran

Untuk mencapai tujuan penelitian maka dibutuhkan sasaran sebagai berikut:

1. Identifikasi kondisi eksisting fasilitas Objek Wisata Pantai Rancabuaya.
2. Teridentifikasi karkteristik wisatawan yang berkunjung di Objek Wisata Pantai Rancabuaya
3. Mengidentifikasi tingkat kepuasan wisatawan objek wisata pantai rancabuaya.
4. Teridentifikasi arahan pengembangan indikator penentu objek daya tarik wisata Pantai Rancabuaya sesuai keinginan wisatawan.

1.4 Ruang Lingkup

Sesuai dengan tujuan dan sasaran studi, maka pembahasan dalam studi ini lebih ditekankan pada identifikasi daya tarik dan analisis presepsi wisatawan terhadap pengembangan Objek Wisata Rancabuaya. Ruang lingkup pembahasan akan diuraikan pada sub bab ini, meliputi ruang lingkup materi dan ruang lingkup studi.

1.4.1 Ruang Lingkup Materi

Ruang lingkup materi yang akan ditinjau dalam dalam studi ini meliputi:

1. Mengidentifikasi kondisi eksisting Objek Wisata Rancabuaya, untuk mengetahui keadaan eksisting objek wisata Rancabuaya, dalam hal ini mencakup fasilitas prasarana pendukung.
2. Mengidentifikasi karakteristik wisatawan Objek Wisata Rancabuaya, untuk mengetahui karakteristik wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Rancabuaya.
3. Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan Objek Wisata Rancabuaya.
4. Terumuskanya arahan pengembangan Objek Wisata Rancabuaya dari persepsi wisatawan.

1.4.2 Ruang Lingkup Wilayah

Lokasi yang menjadi ruang lingkup dalam studi ini adalah Objek Wisata Pantai Rancabuaya, terletak di Kabupaten Garut, Kecamatan Caringi, Desa Purbayani.

Kabupaten Garut memiliki luas sekitar ± 306.688 Ha atau 6,94 % dari luas wilayah Propinsi Jawa Barat. Letak geografis Kabupaten Garut berada di sebelah selatan Propinsi Jawa Barat dengan koordinat $6^{\circ} 57' 34'' - 7^{\circ} 44' 57''$ Lintang Selatan dan $107^{\circ} 24' 3'' - 108^{\circ} 24' 34''$ Bujur Timur. Kecamatan Caringin secara administratif termasuk dalam wilayah Kabupaten Garut Bagian Selatan, dimana wilayahnya terbagi kedalam 2 (dua) karakteristik yaitu wilayah perencanaan bagian Utara berada pada dataran tinggi merupakan wilayah perbukitan dan wilayah perencanaan bagian Selatan berada pada dataran rendah merupakan wilayah pesisir. Kecamatan Caringin memiliki wilayah luas $\pm 13.526,97$ Ha dan meliputi 5 (lima) desa yaitu Desa Cimahi, Desa Indralayang, Desa Purbayani, Desa Caringin, dan Desa Sukarame.

Secara administrasi batas – batas wilayah Kecamatan Caringin adalah sebagai berikut :

- ❖ Sebelah Utara : Kecamatan Cisewu
- ❖ Sebelah Timur : Kecamatan Bungbulang
- ❖ Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
- ❖ Sebelah Barat : Kabupaten Cianjur

Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada **gambar 1.1 Peta Administrasi Kecamatan Caringin.**

Gambar 1.1 Peta Kecamatan Caringin

1.5 Metode Penelitian

Menurut Arikuntoro (2010 : 136) menyatakan bahwa Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dalam penelitiannya. Berdasarkan tujuan penelitian yaitu merumuskan arahan pengembangan objek daya tarik wisata Pantai Rancabuaya. Maka metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan metode kualitatif dengan mengolah data wilayah kajian, kemudian menganalisa dan ditarik kesimpulan.

1. Metode analisis kuantitatif merupakan metode analisis berupa pengkajian, penilaian dan menarik kesimpulan berdasarkan numerik/statistik.
2. Metode analisis kualitatif merupakan metode analisis dengan cara penguraian dan perhitungan sebab akibat, berupa peninjauan dan penilaian atas masalah berdasarkan teori, kaidah/norma, studi empiris dan sebagainya, yang disajikan dalam metode analisis kualitatif.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari dua yaitu;

1. Survei data primer, yaitu pengumpulan data secara langsung di lapangan oleh peneliti sendiri, pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :
 - a. Observasi
Observasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik Objek Wisata Pantai Rancabuaya. Penulis melakukan pengamatan secara langsung dengan menulis dan mencatat hal-hal yang di dapat dan menjadi bukti empirik selama penulis melakukan observasi.
 - b. Wawancara
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan atau wawancara langsung ke Pengujung di kawasan Objek Wisata Pantai Rancabuaya, untuk dapat memberikan data pendukung yang di perlukan.
 - c. Angket
Penyusunan angket didasarkan atas wawancara terstruktur yaitu susunan pertanyaan sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban

yang sudah tersedia. Digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kinerja dan kepentingan pengunjung terhadap komponen pariwisata di Objek Wisata Pantai Rancabuaya.

2. Survei data sekunder yaitu dilakukan untuk mencari dokumen yang berkaitan dengan lokasi wilayah studi dan data-data terkait yang diarsipkan oleh pihak lain. Dalam penelitian ini, data yang akan dicari melalui survey data sekunder adalah sebagai berikut :

Tabel I.2
Identifikasi Kebutuhan Data Sekunder

| No | Instansi | Data Yang Dibutuhkan | Bentuk Data |
|----|-----------|---|-------------|
| 1 | BAPPEDA | RTRW Kabupaten Garut | Dokumen |
| | | RDTR Kecamatan Caringin | Dokumen |
| 2 | DISBUDPAR | RIPPPDA Kabupaten Garut | Dokumen |
| | | Jumlah kunjungan wisatawan | Dokumen |
| | | Jumlah sarana dan prasarana yang tersedia | Dokumen |
| | | Lokasi objek wisata | Peta |
| 4 | KECAMATAN | Kecamatan Dalam Angka | Dokumen |

Sumber : Hasil Identifikasi 2016

Untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang akan diolah dan dianalisis, harus menentukan populasi terlebih dahulu. Menurut Sugiyono (2002 : 57) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah Objek Wisata Pantai Rancabuaya, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah Wisatawan Objek Wisata Pantai Rancabuaya dengan mengambil sampel 100 orang wisatawan (Singarimbun, 1985 : 111) dikarenakan peneliti tidak mengetahui jumlah populasi wisatawan yang datang ke objek wisata pantai Rancabuaya.

1.5.2 Metode Analisis

Pada pencapaian tujuan akhir dari studi ini, metode-metode yang digunakan dalam pendekatan ini dengan menganalisis faktor tingkat kepuasan wisatawan yang akan dilakukan dalam pengembangan objek wisata pada studi ini.

Maka untuk mencapai tujuan yang optimal, kajian yang harus dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Pengamatan kondisi eksisting objek wisata Pantai Rancabuaya baik dari potensi alam dan sarana prasarana yang ada secara visual / survey lapangan.
2. Penilaian dengan hasil quisioner terhadap minat dan daya tarik wisatawan Pantai Rancabuaya yang di sebar terhadap objek wisata Pantai Rancabuaya.
3. Penilaian tingkat kepuasan wisatawan dengan penilaian yang dilakukan secara kuantitatif berdasarkan hasil quisioner yang tersebar untuk mengetahui persepsi wisatawan terhadap objek wisata Pantai Rancabuaya.
4. Menganalisis indikator penentu dalam peningkatan kinerja Objek Wisata Pantai Rancabuaya yang perlu diprioritaskan untuk dikembangkan, yaitu langkah yang dilakukan dengan analisis hubungan fungsional di dalam kawasan wisata.

Penilaian dilakukan berdasarkan kriteria penilaian dalam kawasan Objek Wisata Pantai Rancabuaya. Penelitian ini dilakukan guna memberikan arahan pengembangan untuk peningkatan kinerja kegiatan wisata di Pantai Rancabuaya.

1) Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen (*Importance Performance Analysis*)

Metode analisis deskriptif ini bertujuan untuk memaparkan jelas daya tarik yang diamati dengan memberikan gambaran atau dekriptif suatu keadaan. Suatu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari hasil kuesioner, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen ataupun data-data yang dapat dijadikan petunjuk lainnya untuk digunakan dalam mencari data dengan interpretasi yang tepat.

a) Analisis Tingkat Pelayanan

Analisis tingkat pelayanan fasilitas wisata di Objek Wisata Pantai Rancabuaya dilakukan berdasarkan standar pelayanan fasilitas wisata menurut Permen Pariwisata dan Pemerintah daerah, selain itu juga dilakukan dengan cara melihat perbandingan jumlah wisatawan dengan jumlah variabel yang terkait untuk melihat sarana fasilitas yang seharusnya ada di wisata tersebut, dimana variabel tersebut, yaitu : (*Peace, 1989 : 26*)

- | | |
|-----------------------|----------------|
| • Daya Tarik | • Transportasi |
| • Fasilitas Penunjang | • Pemasaran |
| • Infrastruktur | |
| • Akomodasi | |

Sumber : Peace, 1989 : 26

b) Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Berdasarkan analisis kuadran ini selanjutnya dapat dilihat letak dari masing-masing variabel berada pada kuadran yang berbeda-beda, sehingga dapat diketahui variabel apa saja yang perlu ditingkatkan dan mendapatkan perhatian lebih.

Untuk mengetahui tingkatan persepsi dianalisis dengan bantuan skala likert dengan skala lima tingkatan atau gradasi, yaitu sangat baik (*very good*) dengan skor 5, baik (*good*) dengan skor 4, cukup (*good enough*) dengan skor 3, buruk (*bad*) dengan skor 2 dan sangat buruk (*very bad*) dengan skor 1. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

di mana:

Tki :Tingkat kesesuaian responden

Xi :Skor penilaian kepuasan

Yi :Skor penilaian kepentingan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

dimana :

X = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh variabel.

Y = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh variabel.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana :

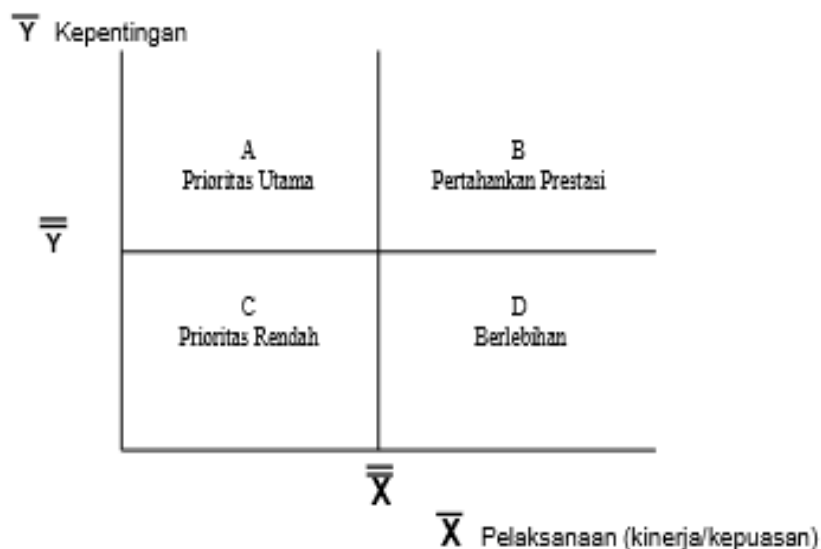
X = Skor rata-rata persepsi / performance.

Y = Skor rata-rata harapan / importance.

n = Jumlah responden.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Gambar I.2
Kuadran Kartesius Importance-Performance Analisis



Sumber : John C. James tahun 1977

Keterangan :

- Kuadran A “tingkatkan kinerja” (*High Importance, Low Performance*):
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor - faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Tetapi, jika dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang rendah . Sehingga, konsumen menuntut adanya perbaikan atribut tersebut. Untuk itu, pihak perusahaan harus menggerakkan sumber daya yang ada dalam meningkatkan performansi atribut atau faktor produk tersebut.
- Kuadran B “pertahankan kinerja” (*High Importance, High Performance*) :
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen, faktor-faktor produk atau pelayanan berada pada tingkat tinggi. Dilihat dari kepuasannya, konsumen merasakan tingkat yang tinggi pula. Hal ini menuntut perusahaan untuk dapat mempertahankan posisinya, karena faktor-faktor inilah yang telah menarik konsumen untuk memanfaatkan produk tersebut.
- Kuadran C “prioritas rendah” (*Low Importance, Low Performance*):
Faktor-faktor yang berada pada kuadran ini kurang pengaruhnya bagi konsumen serta pelaksanaannya oleh perusahaan biasa saja, sehingga dianggap sebagai daerah dengan prioritas rendah, yang pada dasarnya bukan merupakan masalah.
- Kuadran D “cenderung berlebihan” (*Low Importance, High Performance*):
Pada posisi ini, jika dilihat dari kepentingan konsumen atribut-atribut produk atau pelayanan kurang dianggap penting, tetapi jika dilihat dari tingkat kepuasannya, konsumen merasa sangat puas.

c) Indeks Kepuasan Konsumen (IKK - *Customer Satisfaction Index*)

Pengukuran tingkat Kinerja dimaksudkan untuk mengetahui seberapa puas konsumen terhadap suatu produk/jasa (tingkat kepuasan). Dalam hal ini konsumen diminta untuk meranking variabel-variabel mana yang dianggap penting untuk ditingkatkan oleh pengelola Objek Wisata Pantai Rancabuaya (*Performance/kinerjanya*) agar pelanggan puas. Tingkat kinerja hasil penelitian tersebut dihitung dan disusun berdasarkan mean (rata-rata). Data hasil perhitungan tingkat

kepentingan dan tingkat kinerja digunakan sebagai dasar dalam perhitungan Indeks Kepuasan Konsumen (IKK–*Customer Satisfaction Index*).

CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari variabel-variabel produk atau jasa berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan.

Indek Kepuasan Konsumen (IKK-*Customer Satisfaction Index*) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa tersebut. Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap yaitu menghitung : Langkah Penghitungan CSI :

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{Dimana : } n = \text{Jumlah Konsumen}$$

$Y_i = \text{Nilai Kepentingan}$

2. Membuat *Weight Factor* (WF)

Dimana : p = variabel kepentingan ke p

Bobot ini merupakan presentasi nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variabel

$$MIS = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100$$

3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasn (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p wsi}{HS} \times 100\%$$

Kriteria Indeks kepuasan menggunakan kisaran 0.00 hingga 1.00 (Tidak puas hingga sangat puas), yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Dimana : p = variabel kepentingan ke p

Hs = (Highest Scale) Skala maksimum yang digunakan (Skala 5)

Tabel I.3
Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index
(Indeks Kepuasan Konsumen)

| Nilai CSI | Kriteria CSI |
|-------------|--------------|
| 0.81 – 1.00 | Sangat Puas |
| 0.66 – 0.80 | Puas |
| 0.51 – 0.65 | Cukup Puas |
| 0.35 – 0.50 | Kurang Puas |
| 0.00 – 0.34 | Tidak Puas |

Sumber : panduan survey kepuasan konsumen

Tabel I.4
Customer Satisfaction Index(CSI)

| Variabel | Kepentingan (I) | Kepuasan (P) | Skor (S) |
|------------|-----------------|--------------|-----------------|
| | Skala 1-5 | Skala 1-5 | (S) = (I) x (P) |
| | | | |
| Skor Total | Total (I) = (Y) | | Total (S)= (T) |

Sumber : panduan survey kepuasan konsumen

CSI diperoleh $(T/5Y) \times 100\%$. Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. CSI dihitung dengan rumus:

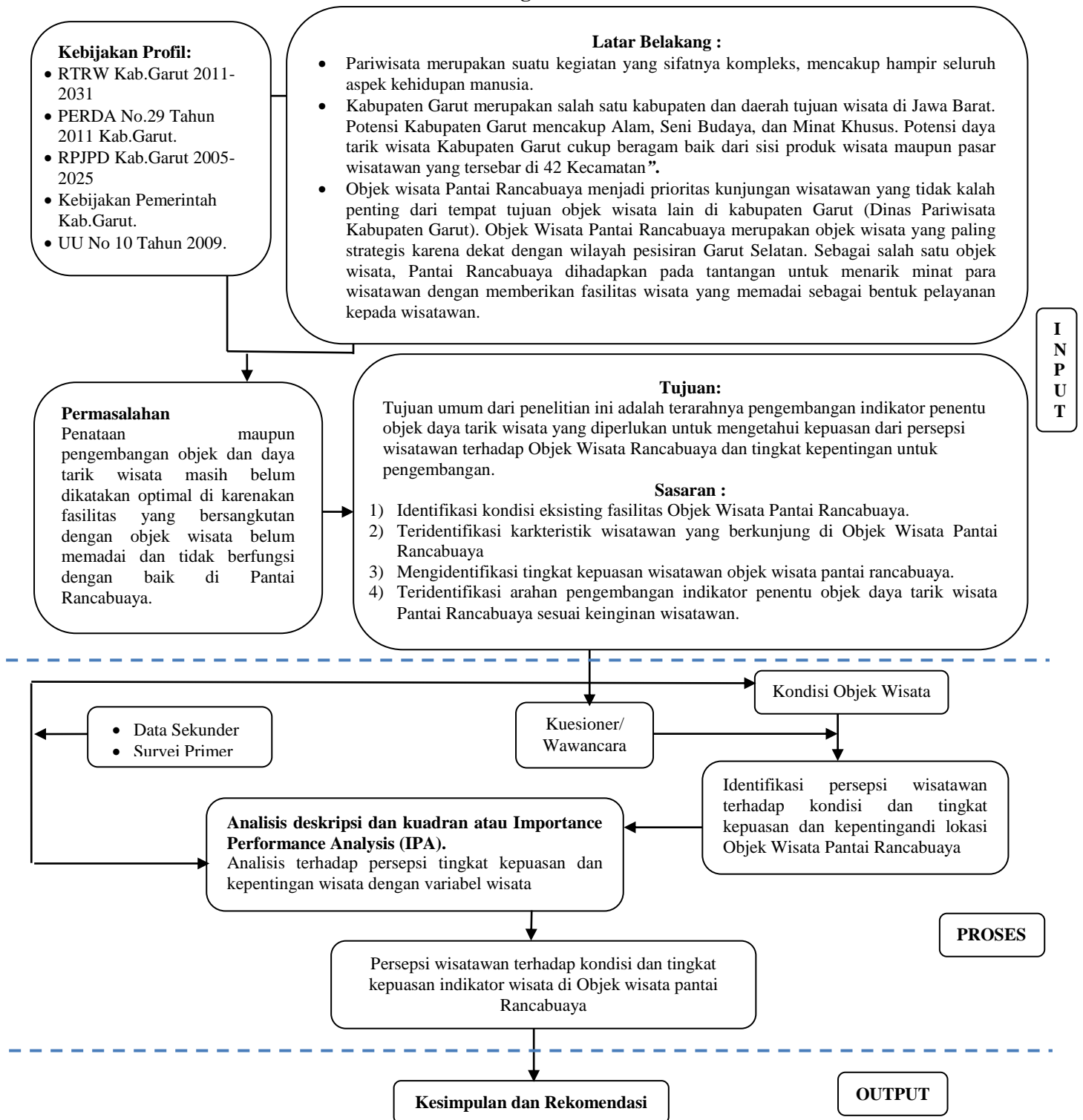
$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

Nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50 % atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan kurang baik Nilai CSI 80% atau lebih tinggi menandakan pelanggan merasa puas pada kinerja pelayanan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan studi dari permasalahan yang telah dirumuskan perlu dilengkapi dengan kerangka pemikiran karena hal ini dapat disajikan sebagai suatu pedoman atau tolak ukur dari langkah-langkah pengerjaan studi yang dilaksanakan, mengenai konsepsi kerangka pemikiran dari studi ini disusun dalam bentuk bagan kerangka pemikiran seperti terlihat pada gambar 1.3.

Gambar I.3
Kerangka Pemikiran



1.7 Sistematika Pembahasan

Pada penyusunan studi ini, sistematika pembahasan yang dilakukan terdiri dari beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Ruang lingkup, Metodologi Penelitian, Teknik dan Alat Pengumpulan Data dan Sistematika penyajian.

BAB 2 TINJAUAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai kajian teori yang membahas pengertian mengenai pengembangan pariwisata, serta penjelasan teori yang berkaitan dengan lingkup bahasan studi.

BAB 3 KEBIJAKAN DAN GAMBARAN UMUM WILAYAH STUDI

Membahas tentang gambaran umum wilayah penelitian yang ditinjau dari eksternal dan internal kawasan wisata yang meliputi: kondisi fisik, sosial-budaya, kondisi prasarana dan sarana, karakteristik masyarakat nelayan dan wisatawan serta kondisi dan potensi wilayah studi.

BAB 4 ANALISIS

Menjelaskan analisis dan pembahasan penelitian daya tarik dan persepsi wisatawan di objek wisata Rancabuaya mengenai penilaian kawasan wisata dan strategi pengembangan yang digunakan dalam Penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Menjelaskan hasil yang di dapat dari hasil analisis berupa kesimpulan dan rekomendasi yang dijadikan saran untuk pengembangan wilayah Penelitian.